

令和5年度

包括外部監査結果報告書

(概要)

市営住宅に関する財務事務の執行について

神戸市包括外部監査人

弁護士 松谷 卓也

第1章 外部監査の概要

第1 監査の種類

地方自治法第252条の37第1項及び包括外部監査契約に基づく特定の事件に関する監査

第2 選定した特定の事件及び監査対象期間

1 選定した特定の事件（監査テーマ）

市営住宅に関する財務事務の執行について

2 監査対象期間

令和4年度（令和4年4月1日から令和5年3月31日まで）

但し、必要に応じて過年度及び令和5年度の事務についても監査対象とした。

第3 監査テーマ選定の理由

神戸市（以下「市」という。）は、令和5年3月31日時点で、市内に414団地、約4万5000戸もの市営住宅を有し、市営住宅は特別会計によって運営されているところ、令和3年度の決算内容として市営住宅事業は約280億円となっている。一般会計とは別の独立した大規模な特別会計である市営住宅事業を健全かつ継続的に実施するためには、適正な収入、支出事務が行われているかを監査する意義が大きい。

また、市営住宅の管理に関し、市は、毎年度、約40億円（指定管理料、住宅の修繕費や共益費も含む）を指定管理者へ支払っており、指定管理者を適正に管理しているか、指定管理者が業務を適正に遂行しているかを監査する意義も大きい。

さらに、市は、市営住宅について、外郭団体である一般財団法人神戸住環境整備公社（以下「公社」という。）と一体的に事業を推進しているが、公社のありかた、市営住宅を取り巻く環境や社会情勢が変化するなか、市と公社との関係性についても監査することは重要である。

加えて、令和3年3月に市が策定した第3次市営住宅マネジメント計画（令和3年度から令和12年度まで10年間の計画）では、①良好な市営住宅ストックを形成するための再編と改修として、入居者の高齢化が進む中、エレベーターのない住宅では昇降負担が大きいことや郊外団地で空き住戸が増えているといった課題を踏まえ、今後更新時期を迎える市営住宅について再編と改修を行っていくこと、計画期間中に再編しない住宅は外壁改修や住戸内の給水管の更新等、適切な計画修繕を行うことで長寿命化を図ること、②将来需要や財政負担を踏まえた管理戸数の円滑な縮減として、効果、効率性や将来の必要性等も検討しながら、将来の過度な財政負担にならないよう、改修と建替を行う住宅を厳選するとともに、管理戸数は令和12年度末に、阪神・淡路大震災前の水準である4万戸未満を目指していること、③市営住宅のストックの有効活用

による地域課題への貢献として、将来（令和13年度以降）再編予定の住宅についても募集停止を行い、空住戸を期限付きで計画的に転活用すること、再編の予定にかかわらず、特に市街地や駅近に立地している住宅の空住戸は人口減少対策に資するような転活用を図ること、転活用はニーズを把握しながら進めること、大規模団地を再編することにより創出される跡地は地域の特性やニーズに対応した活用を図ること等の基本方針が明記されており、注目すべき点といえる。

よって、市営住宅に関する財務事務の執行をテーマとして、市営住宅の公益性を踏まえつつも、不相当な財政負担がないか外部から監査を行うことは重要な意義があり、市民利益にも有用であるため、監査対象として選定した。

第4 包括外部監査の方法

1 監査の視点、着眼点

(1) 基本的な視点

監査テーマとして選定した市営住宅に関する財務事務の執行について、以下の基本的視点をもって監査を実施した。

- ア 法令違反の事務執行はないか（地方自治法第2条第16項一適法性の視点）
特に、公営住宅法の条文、趣旨に反しないか
- イ 最少の費用で最大の効果をあげているか（同法第2条第14項一経済性、効率性、実効性〔いわゆる3E〕の視点）
- ウ 住民福祉の増進に寄与するものであるか（同法第2条第14項）
- エ 組織及び運営の合理化が図られているか（同法第2条第15項）

(2) 特に留意した着眼点

監査対象となる対象部局、公社、指定管理者ごとに、以下の個別の着眼点に留意して監査を行った。

ア 建築住宅局

- ① 第3次市営住宅マネジメント計画が適切に遂行されているか、計画に変更を検討すべき事情はないか。
- ② 市営住宅の建替、改修、修繕等の計画、遂行は適切に行われているか。
- ③ 市営住宅ストックは有効活用されているか。転活用は有効に実施、あるいは計画されているか、制度が利用者のニーズをとらえたものとなっているか、広報や情報提供が不十分で制度の意義が損なわれることとなっていないか。
- ④ 入札、契約事務について適切に行われているか。不適切な契約変更を行っていないか。
- ⑤ 入居者募集事務は適切に行われているか。
- ⑥ 入居要件の審査事務は適切に行われているか。
- ⑦ 入居後の各種申請の審査事務は適切に行われているか。

- ⑧ 入居者の保管義務違反を防止、対処するための対応は適切に行われているか。
- ⑨ 駐車場、集会所の管理運営は適切に行われているか。
- ⑩ 賃料、敷金の猶予、減免は適切かつ公平に行われているか。
- ⑪ 賃料を含めた債権管理、債権回収、滞納整理は適切に行われているか。
- ⑫ 退去、明渡業務や原状回復工事は適時、適切に行われているか。
- ⑬ 市と公社との関係、委託契約、委託業務の指導、監督は適切に行われているか。
- ⑭ 指定管理者の募集、審査は適切に行われているか。
- ⑮ 指定管理者の指導、監督、評価は適切に行われているか。

イ 公社

受託業務、市への報告は適切に行われているか。

ウ 各指定管理者

指定管理業務、市への報告は適切に行われているか。

2 主な監査の実施方法

(1) 監査の方法

監査手続は、おおむね以下の手法で行った。

ア 予備調査

イ 概要説明

建築住宅局から概要説明を受けた。

ウ 追加調査及び本調査

建築住宅局や指定管理者に対する質問、資料要求、資料の閲覧、ヒアリング、現地視察等の本調査。

また、資料の閲覧、ヒアリング、現地視察等の結果を踏まえて、質問事項、資料要求を随時追加で行い、それぞれ追加での回答、各資料の提出を受けた。

エ 関係人調査

必要な範囲で、あくまで任意であることを前提に、関係人に対し、資料の閲覧、提出を求め、調査を実施した。

オ 概要報告

監査対象部局に対し、監査の結果及び意見を記載した報告書の素案を示し、事実認定や結果及び意見に関する対象部局の見解を聴取、確認した。

第5 監査の実施体制

包括外部監査人	弁護士	松谷 卓也
補助者	弁護士	新井 大介
	弁護士	大野 彰子
	弁護士	鈴木 亮
	弁護士	中原 卓也

弁護士	中村 健人
弁護士	中山 稔規
弁護士	森川 拓
弁護士	吉田 皓
公認会計士	道幸 尚志

第6 往査等の状況

監査手続においては、主に、①監査人事務所や補助者事務所における記録の精査、検討、調査結果を踏まえた問題点の抽出作業、報告書起案に関する業務、②監査人事務所でのミーティングによる監査手法や問題点に関する協議、③市役所、公社、指定管理者、関係人の事務所に赴いての資料閲覧やヒアリング、④市営住宅の現地視察などの業務を実施した。

第7 包括外部監査の実施期間

令和5年4月1日から令和6年1月5日まで

第8 利害関係

包括外部監査の対象とした事件につき、地方自治法第252条の29の規定により記載すべき利害関係はない。

第2章 監査の結果及び意見

第1 市営住宅に関する市の財務事務の執行及び事業の管理

項目	区分	タイトル / 要旨
1 市営住宅総合管理システムの改修及び保守		
	意見 1	<p>契約金額相当性の精査</p> <p>市は、システム構築者と市営住宅総合管理システムの改修、保守契約を締結するに際し、見積を精査した上、現実の運用状況に照らし、契約金額の交渉をするべきである。</p> <p>改修契約締結にあたっては、見積書で要する労力を確認することは当然として、事案に応じ市内部のデジタル戦略部に適宜相談する等し、適正な金額交渉を行うべきである。</p> <p>また、保守契約締結にあたっては、当初、想定していた業務量との間に相違が生じたのであれば、業務量の減少により、従前の保守契約金額が相当であるか検討の上、適切な金額交渉を行うべきである。</p>
2 マネジメント計画関係		
	意見 2	<p>市営住宅整備情報の整備</p> <p>市は、市営住宅整備情報の各種項目について、記載の充実を図るべきである。</p>
	意見 3	<p>定額での移転料支払制度の改訂</p> <p>第3次マネジメント計画による対象住宅からの住民退去時に定額で支払われる移転料について、上限額を定めた実費精算とすることを検討するべきである。</p>
	意見 4	<p>市営住宅廃止後の跡地の速やかな処分</p> <p>市は市営住宅を廃止した場合、速やかに跡地を移管または売却等するべきである。</p>
	意見 5	<p>区分所有者との協議の期限</p> <p>市営住宅としての用途廃止後の建物のうち、市と民間の区分所有者による区分所有となっている建物について、市と他の区分所有者との協議に関し、そのタイムスケジュールを検討、策定し、話し合いによる解決の期限を設定するべきである。</p>
	意見 6	<p>所有権が未登記の不動産についての登記</p> <p>市が所有する未登記の市営住宅について、市として所有権の登記手続きを行うべきである。</p>

3 市営住宅ストックの有効活用	
意見 7	社宅制度の広報 同事業についてWEBページに掲載するのみでは広報として不十分であり、利用者のニーズを把握した上で、積極的な広報をするべきである。
	意見 8
	入居者氏名等の確認 社宅利用の入居者氏名を確認するべきである。
意見 9	社宅転活用の慎重な検討 市営住宅の社宅への転活用については、通常の募集での入居が困難であるのか検討したうえで、多額の費用を市が負担してまで実行することを正当化できるだけの政策的意義があるのか、住宅毎に検討した上で転活用を行うべきである。
4 入札、契約事務	
意見 10	入札手続における個別調査 入札手続の経緯や結果が不自然と評価しうる事例については、その経緯や結果について個別調査を行うべきである。
意見 11	エレベーター改修工事の入札 エレベーターの部分的な改修工事についても競争入札に付す事を検討するべきである。 仮に、検討結果として、入札が難しい場合であっても、市場価格の調査や他の事業者による相見積もりを取るなどして、価格の相当性を担保するべきである。
意見 12	契約前の工事対象の詳細かつ丁寧な調査 競争入札による契約や随意契約を問わず、当該工事対象の現場確認と現場調査、工事内容の検証を詳細かつ丁寧に行うべきである。
意見 13	契約締結後に変更契約を繰り返すことへの慎重な対応 請負契約締結後の契約変更については、変更契約を繰り返すことには慎重に対応し、できる限り控えるべきであり、別工事として競争入札を行うか、原則どおりに複数の業者の見積りを徴したうえで随意契約を行うという対応も検討するべきである。
意見 14	請負契約審査会の議事録作成 請負契約審査会の議事録を作成し、契約に至る経緯や手続、契約金額を含む契約内容等の相当性について事後の検証を可能にするべきである。

		<p>とを検討すべきである。</p> <p>入居者の資力等の制約等の個別事情がある場合は、例外的に市における火災保険への加入も検討すべきである。</p>
7 空家修繕		
	指摘事項 2	<p>空家修繕単価における定額制の廃止</p> <p>市は、指定管理者に対する、空家修繕単価における項目、範囲を特定しない定額での支払制度（1戸あたり、平成30年は税込60万1000円、令和4年度は税込61万2129円、令和5年度は税込62万7000円を原則としつつも空家修繕後1年以上未入居であった空家の再修繕は30万円）を廃止すべきである。</p> <p>なお、定額制を廃止した後の空家修繕単価については、完全実費精算とするか、予算となる年間の支払上限額を設定したうえでの実費精算額とするか（その場合、支払上限額を超えて指定管理者において修繕を行わなくても債務不履行とならないことが前提となるが、例えば、市として目安となる空家修繕の年間目標戸数を設定し、修繕戸数の不達成状況や達成超えの件数等を指定管理者に対する評価として今後の選定資料に使うか、あるいは目標戸数の達成をインセンティブ、不達成をペナルティとして設定する等の方法は考えられる）等、複数の制度設計が考えられるところ、限りある予算のなかで出来る限り多くの空家修繕を行い市営住宅への入居を進めるといふ本来目的を主眼に、市が実費以上の金額を支払うことがないようにする一方、市による不当な修繕費用の抑制、優越的地位の濫用類似の状況とならないような制度設計を検討すべきである。</p>
	意見 21	<p>空家住宅修繕共通仕様書の改訂</p> <p>市は、空家住宅修繕共通仕様書の内容を見直し、内容を共通部分や基本事項のみにまとめるなど抽象化し、柔軟性を持たせるべきである。</p>
8 入居後の保管義務		
	意見 22	<p>保管義務違反の点検</p> <p>住民への注意喚起や点検の頻度を増やすなどし、保管義務違反の案件を早期に把握出来るよう方法を検討されたい。</p>
9 駐車場等の管理運営		
	意見 23	駐車場の整理、統合による市有地の有効利用

	<p>市においては、住環境としての駐車場の必要性には配慮しつつも、空き区画の多い駐車場について、一部駐車場としての利用を廃止する、複数の駐車場が設置されている団地については統廃合を進めるなどし、これらの土地の売却や転用など、市有地の有効利用を図ることを積極的に検討するべきである。</p>
意見 24	<p>臨時駐車場廃止の速やかな実現</p> <p>速やかに臨時駐車場の廃止に至るよう、引き続き努めるべきである。</p>
指摘事項 3	<p>私設カーポートに関する対応</p> <p>市は、私設カーポートの設置者に対し、期限を定めて撤去を求め、応じない場合には、撤去を求める民事訴訟を提起するなどの法的手段を講じるべきである。</p>
意見 25	<p>駐車場を含む敷地内放置物の取り扱い</p> <p>市においては、指定管理者と協議の上、駐車場や敷地内の見回りを計画的に行い、放置物と確認された場合の指導や撤去手続を定期的に行うことについてルール化（既にルールが存在する場合にはその見直し）し、駐車場を含む市営住宅の敷地内の放置物への対応をより厳格なものとするのが望まれる。</p>
意見 26	<p>駐車場管理の再委託に関する具体的検討、協議</p> <p>駐車場管理における自治会等への再委託の要否について、改めて実質的な検討が行われるべきである。具体的には、市においては、再委託先である自治会等ごとに、指定管理者が行うべき駐車場管理業務のうち具体的にいかなる業務を各自治会等に再委託しているのか、再委託した業務が実際にどのように遂行されているのかについて指定管理者から報告を求め、再委託の具体的必要性について協議し、再委託費用（指定管理者が指定管理業務に要する費用）が見直されることによって、結果的に指定管理料の減額につなげる余地がないか、検討するべきである。</p>
10 集会所の管理運営	
意見 27	<p>集会所運営状況の把握</p> <p>市においては、毎年定期的に、各委員会の組織状況、収支計算書及び利用状況等報告書の提出状況について把握する措置を講じるべきである。</p>

意見 28	集会所施設の要否
	新規に市営住宅を整備し、あるいは建替等をする際には、個別に必要性を慎重に吟味した上で、設置するかどうかを決めるべきである。
1 1 退去、明渡及び原状回復	
意見 29	代理返還の運用
	<p>市においては、代理返還を行うにあたり、違法な自力救済行為に該当することのないよう、制度や運用の見直し、検討に努めるべきである。具体的には、例えば、代理返還に直接の条例上の根拠を付与するために、特定の限られた条件下においては市において残置物の撤去等が出来る旨の即時強制規定を設けることは積極的な検討に値すると考えられるほか、代理返還によるべき事例の要件を緊急性や必要性の観点からより厳格にすること、単身入居者について入居中に死亡した場合には残置物の処理を市に委ねる旨の委任契約を締結しておく（いわゆる死後事務委任契約を活用する）ことなどが検討されるべきである。</p> <p>なお、今後、入居者の高齢化や、単身入居者が増加することも予想され、入居者が死亡等し、その撤去等に親族等の協力が得られない場合に、残置物の撤去をどのような手続の下に行い得るか、ということはこれまで以上に重要な問題となってくるものと考えられる。かかる問題については、行政強制等に関する法制度全体に関わることであり、市独自の努力によってなしうることには限界もありうるところであるから、法制化によって抜本的な解決を図ることを国に働きかけることも、併せて検討されるべきである。</p>
意見 30	法的措置検討委員会の議事録作成 法的措置検討委員会について議事録を作成するべきである。
意見 31	金額算定根拠資料の不備 入居者の負担する畳表替及び襖張替に要する費用の具体的算出根拠に関する資料は、所定の保管期間にかかわらず保管を継続するべきである。
意見 32	明渡、原状回復の確認方法 住宅返還時に指定管理者から報告を受ける際には、原状回復の有無や内容についても報告を受け、写真を添付させるなどの措置を講じることを検討するべきである。

	意見 33	<p>高額所得者に対する明渡請求猶予の運用の是正</p> <p>高額所得者に対して明渡請求を猶予する際には、市自ら定めた要件に該当する場合に限定するよう運用を改めるべきである。</p>
1 2 滞納整理業務、対応		
	意見 34	<p>他部局との連携</p> <p>家賃滞納者について福祉的支援が必要なケースにおいては、住宅部局と福祉部局などの他部局が連携出来るとする明文化した規程と仕組みを作るべきである。</p>
	意見 35	<p>住宅管理システムのアップデート等</p> <p>先に述べた意見を前提として、他部局との連携や指定管理者との情報共有強化をはかるために、将来的に住宅管理システムのアップデートを行うことを検討するべきである。</p> <p>なお、検討結果として、システムのアップデートではなく、現状のシステムで情報連携が十分可能ということであれば、職員によるシステムの習熟度や人的な情報連携の問題となることから、現実に情報共有、連携を図る態勢を整えるべきである。</p>
1 3 所得調査		
	意見 36	<p>所得が捕捉出来ない場合の対応</p> <p>市は、収入申告書の不提出若しくは書類不備などの理由により、所得が捕捉出来ない場合には、職権で所得を認定するべきであり、必要に応じて厳格な所得調査を行うべきである。</p> <p>また、そのためのマニュアルの整備を行うべきである。</p>
1 4 敷金減免、徴収猶予制度		
	意見 37	<p>敷金の減免制度の活用</p> <p>敷金の減免制度について、公営住宅法第 18 条第 2 項に定める要件のもと、敷金の用意が困難な市営住宅への入居希望世帯の個別具体的な事情を丁寧に拾い上げつつ、その活用を図るべきである。</p>
	意見 38	<p>敷金の徴収猶予にかかる制度運用の見直し</p> <p>敷金の徴収猶予制度について、公営住宅法及び神戸市営住宅条例の想定する徴収猶予事由を踏まえた実務運用の見直しを行うべきである。具体的には、一時的な疾病、失業等に見舞われた入居者のように、生活保護受給者以外の者であっても、敷金の減免までは不要だが猶予が相当と考えられる事情</p>

		があると認められるときには、神戸市営住宅条例第 18 条第 3 項に基づく敷金の徴収猶予制度を活用すべきである。
1 5 家賃減免、徴収猶予制度		
	意見 39	家賃の徴収猶予制度の活用 家賃の徴収猶予の制度について、一時的な疾病、失業による減収等、家賃の減免までは不要だが徴収猶予が相当と考えられる事情があると認められるときは、その活用を図るべきである。
1 6 家賃減免時における調査		
	意見 40	家賃の減免審査時における調査権限の適切な行使 家賃の減免審査にあたり、必要に応じて、特に、入居者による情報収集能力が十分ではないと考えられるときには、市の有する調査権限を適切に行使し、入居者の正確な収入状況を把握すべきである。
1 7 破産手続等において免責決定を受けた債権の処理		
	指摘事項 4	免責債権の適切な処理 免責債権については、神戸市債権の管理に関する条例 16 条 2 号に基づき債権放棄し、その後、直ちに不納欠損処理すべきである。
1 8 連帯保証人		
	指摘事項 5	連帯保証人に対する適切な権利行使 連帯保証人に対しては、地方自治法施行令第 171 条の 2 第 1 号に則り、適切な権利行使がなされるべきであり、その実務対応手順については、市の滞納整理マニュアルに明記すべきである。
	意見 41	既存の連帯保証契約の取り扱い 既存の連帯保証契約について、存続、解約にかかる全体的な方向性を検討すべきである。

第 2 市営住宅の募集に関する公社の問題

	意見 42	公社に対する監督の強化、費用の検討 募集業務について、公社と定期的な意見交換を積極的に行うなどして、業務の改善、監督の強化をするべきである。また、費用の減額についても検討すべきである。
--	--------------	--

第 3 市営住宅の管理に関する指定管理者共通の問題

1 指定管理者の募集、選定	
意見 43	<p>指定管理者制度における市営住宅の地域区分</p> <p>指定管理者の選定に当たっても、最大限競争原理が働く仕組みになるよう変更するべきである。</p> <p>例えば、神戸市は市域が広大であり、また、管理すべき市営住宅の戸数も多いため、新規参入を促して競争原理を働かせるためには、もうすこし地域の数をも3地域又は4地域に分割することを検討し、そのうえで、市としてもスケールメリットによる費用の抑制を狙いたいというのであれば、1業者が2地域までなら応募出来るようにし、2地域管理のスケールメリットによる費用の抑制を金額として明確にすることも合わせて検討するべきである。</p>
	<p>2 基本協定書</p>
指摘事項 6	<p>地方自治法上の規制潜脱のおそれ</p> <p>市が指定管理者を通じて修繕業者に支払う請負代金を実質的に負担しているケース（当初協定した指定管理料のなかに含まれていないにもかかわらず、指定管理業務開始後に市が指定管理者に年度末での別途協定変更による支払いを約束して指定管理者に行かせた修繕業務等）においては、緊急やむを得ないような場合を除き（但し、同要件が緩やかに運用、解釈されると手続の規制が骨抜きになるため、同要件は厳格に運用、解釈しなければならない）、指定管理者は、修繕業者の選定について相見積もりを取るべきである。</p> <p>このようなケースにおいては、そもそも、市は、安易に指定管理者に追加で業務を委託するべきではなく、市が修繕業者を選定、委託することができないのか吟味すべきであるし、仮に、市が指定管理者に追加で個別的に業務を追加委託するのであれば、口頭ではなく書面で明確に委託条件を付して委託すべきで、その際の委託条件として、指定管理者に上記条件を厳しく指導の上、神戸市営住宅等管理業務標準仕様書にも修繕業者の選定にあたっては相見積もりを原則とすることを明記しておくようにするべきである。</p>
	<p>違法な駐車場の使用禁止方法の改善</p> <p>指定管理者が駐車料金の滞納者対策としてポールを置いて使用不可にする措置については、同措置を行うことが出来る前提条件として、長期の駐車場料金滞納を理由に駐車場の使</p>
指摘事項 7	

	用許可を取り消した場合に限るべきで（条例 63 条）、法令、条例に即した措置を取るべきである。
意見 44	手荷物運搬業務の必要性 市営住宅において、エレベーター改修工事を行っている間 の入居者の手荷物を入居者の居室まで運搬するという業務に ついて、これがなければ当該住民が生活出来なくなるような 同業務の導入を必須とする個別事情があるのか個別検討し、 必須でなければ費用をかけて同業務を行うべきではない。
	管理運営業務の範囲及び経費支払項目についての見直し 基本協定書 4 条の市が指定管理者に管理運営を任せるべき 業務の中に「市又は指定管理者の賠償責任が生じうる事故等 の損害賠償対応に関する事」という項目を追加し、基本協 定書 7 条の市が指定管理者に支払う経費の名目に「損害賠償 金」という項目を追加し、「損害賠償金」について独自に予 算建てを行うか、若しくは、市が負うべき損害賠償義務につ いては、指定管理者を経由して支払うのではなく、あくまで 市が直接被害者に支払うことを協定書のなかでも明記し市の 運用としても周知徹底するべきである。
意見 46	賠償責任保険の加入内容基準 市と指定管理者の間で締結する基本協定書 30 条において、 市と指定管理者が施設管理上の賠償責任保険にそれぞれ加入 する保険の内容について、一定の基準を定めるべきである。 また、少なくとも指定管理者の加入した保険証書の写しを 入手し、市として必要十分な内容かを確認するべきである。
3 指定管理者応募事項	
意見 47	応募要領の記載内容の改善 応募要領において、既存の指定管理者しか分からないよう な不明瞭な記載、運用の抽象的な表記をあらため、新規参入者 でも運用の実態がわかるよう、応募要領の記載及び説明を改 善するべきである。 なお、あくまで一例であるが、指定管理者応募要領では空 家修繕については定額制となっており、実際の経費にかかわ らず増減額しないと記載され、年度協定で、見直すことがあ るとのみ記載されており、どのような場合に見直すかについ ても記載がないので見直しの基準を明記するべきである（他 の事項についても点検のうえ、見直しを検討されたい）。

意見 48	指定管理者の選定時の採点基準（その1）
	<p>既存業者の評価の加減算は総評価点の各項目の内数で評価すべきである。</p> <p>また、新規参入者が不利にならないようにすべきであり、例えばであるが、他の地方公共団体における公営住宅の管理に関する実績についても加点する仕組みに改善し、新規参入を促進する仕組みを検討すべきである。</p>
	指定管理者の選定時の採点基準（その2）
意見 49	<p>指定管理者選考の採点基準の一つである指定管理料の提案額について、現行の採点基準をあらため、金額の差による点数への影響をより大きくするべきである。</p> <p>例えばであるが、市営住宅事業については、市の定めた基準額（過去の指定管理料）よりも●円差ごとに●点、という決め方をするなど、より価格競争が生じるような工夫をするべきである。</p>
	利用者満足度調査
意見 50	<p>市は指定管理者の管理運営に対する評価として利用者満足度調査を実施しているが、回答者は、指定管理者が決定するのではなく、市が決定するべきである。</p>
4 特別市営住宅	
指摘事項 8	引越補助金支払い手続の整備
	<p>引越補助金制度が、市による市外からの転入促進施策ということであれば、規程を整備した上で、指定管理者ではなく市が申請者へ補助金を支払うべきである。</p>
意見 51	引越補助金制度の検証
	<p>市としては、補助金がなければ転入してこなかったのか等、補助金支給時に受給者にアンケートをとるなどしてその効果を検証するべきである。</p> <p>その上で、仮に費用対効果が低いという結論に至った場合には、支給要件の見直しをするか、あるいは他の施策の検討を行うべきである。</p> <p>仮に、同制度が転入への誘因となっているのであれば、規程を整備した上で、さらなる周知活動を行うなどしてさらなる入居率の向上に努めるべきである。</p>
意見 52	シティハイツインセンティブ制度の検証
	<p>シティハイツインセンティブ制度によりどれほど入居率が</p>

		向上しているのか、その効果について検証し、制度内容について再検討するべきである。
5 再委託		
	指摘事項 9	<p>再委託手続の適正な履践</p> <p>指定管理者がシティハイツの募集、入居事務の一部を民間の賃貸仲介業者へ委託する際、市としては、指定管理者から再委託承諾申請書の提出を求めて、再委託手続を履践するべきである。</p>
6 家賃等の収納管理業務		
	意見 53	<p>口座振替登録手続の促進</p> <p>口座振替をさらに促進すべく、入居時の条件として、家賃収納方法について口座からの自動引き落としに必要な書類の提出を求めるなどの方法を検討するべきである。</p>
7 退去関連業務		
	意見 54	<p>損害賠償金の徴収</p> <p>市としては、結果としての回収の有無の問題は別として、法令の適正な執行という観点からは、条例に基づいて損害賠償金を請求するべきところは全例請求するべきである。</p> <p>少なくとも退去時の状況を考慮することなく、納付済みの敷金以上には一切請求しないという運用には検討の余地があるため見直すべきである。</p>
8 保守管理点検業務		
	意見 55	<p>遊具点検の実施回数</p> <p>神戸市営住宅等管理業務標準仕様書に2か所記載されている市営住宅に設置されている遊具の点検回数について、その実施回数が年1回、一方は年2回と読める内容となっている記載を改訂し、誰が読んでも誤解を生じないように表記を統一するべきである。</p>
	意見 56	<p>遊具点検の実施</p> <p>定期的実施する点検において現状の安全面からの点検に加えて、住民の利便性をも加味した点検を実施するように検討するべきである。</p>
9 入居者の事故、事件等の緊急時の対応		
	意見 57	<p>入居者の事故時の賠償に関する統一的な対応方針</p> <p>入居者の事故への賠償に関する統一的な対応方針を作成した上で対応するべきである。</p>

	<p>例えばであるが、一例として下記のような方針の決め方が考えられるので、個別の事案に対する公平かつ統一的な対応、適切な賠償対応の実施のみではなく、費用対効果もふまえて制度設計を検討するべきである。</p> <p style="text-align: center;">記</p> <ul style="list-style-type: none"> ・金額的に●円以上の請求がある案件については市の方で対応する。 ・市の方で対応する案件についても、●円以上の請求の案件で、損害額の算定や過失等に争いがある案件については弁護士に依頼する。 ・弁護士が対応する案件ではなくても、法的に争いのある事項については、弁護士の意見を聴取した上で対応したり、指定管理者担当者に損害賠償に関する研修を受けてもらい、争点になるかもしれないという引っ掛かりや気付きを深めた上で、弁護士への相談につなげる端緒とするような仕組みづくりを行う。
意見 58	<p>入居者への賠償に関する合理性を担保するための基準</p> <p>市において、災害の際の賠償について民法や判例にのっとった内容のマニュアルを作成することを検討するべきである。</p> <p>例えば、賠償金支払時、一定の基準額を決め、同基準額を超える支払いをする際は弁護士による意見書で賠償義務や金額が肯定されることを条件とし、かつ、その際、恣意的な運用を避けるため、市の担当者として意見書の作成までは求めなかったが、賠償義務や金額について否定的な見解が述べられた場合は必ずその意見を担当者が決裁権者への稟議申請時に報告する義務を定める等、賠償金支払の合理性を担保する仕組みとするべきである。</p> <p>なお、かかる体制、仕組みを作るのが難しいようであれば、市としても適切な賠償責任保険に加入することも検討されたい。</p>
10 指定管理者業務のモニタリング	
意見 59	<p>指定管理者の業務に対するモニタリング</p> <p>指定管理者が実施している多岐にわたる業務をモニタリングするために関連するルール及びマニュアルを作成するべきである。</p>

		仮に、日常的、網羅的なチェックが人員等の制約で困難であれば、定期的な抜き打ちチェック、サンプルチェック等の仕組みを作るべきである。
	意見 60	保守点検実施の網羅性の確認
		市は適切な設備等の点検及び修繕が網羅的に行われているかについて、指定管理者任せにせず、適切なモニタリングを実施する必要がある。
1 1 住宅管理人		
	意見 61	住宅管理人制度の速やかな廃止等
		住宅管理人制度は、令和 10 年度を待たず完全廃止することを検討するべきである。 また、市営住宅の制度改善一般に関する委員会を立ち上げ、外部有識者も委員に加えた上で、定期的に各制度の合理性を検証するとともに、外部の目、意見を入れる機会を設定するべきである。
1 2 その他		
	意見 62	子育て支援住替え事業の検証
		子育て支援住替え事業による移転促進の効果を検証するべきである。 費用対効果が低いのであれば、移転料を現在の制度より低くするか、あるいは優先的な移転先の手配にとどめるなど内容を見直すべきである。

第 4 市営住宅の管理に関する各指定管理者の問題・・・日本管財株式会社

1 修繕工事管理業務		
	意見 63	保守点検実施の網羅性の確認
		個々の保守点検結果の不具合項目が網羅的に登録されているかを適切に確認するべきである。
2 財務報告		
	指摘事項 10	指定管理者業務に係わる経理の区分（その 1）
		指定管理者は、市の指定管理業務を会計部門として設定し、指定管理業務にかかわるすべての取引について仕訳を行い、会計帳簿から誘導される合計残高試算表から、市に提出する収支報告書を作成し、基本協定書 14 条に定められている区分経理の要件を満たすようにするべきである。

第5 市営住宅の管理に関する各指定管理者の問題・・・TC神鋼不動産サービス株式会社（旧神鋼不動産ジークレフサービス）

1 駐車場の管理、運営	
意見 64	放置自動車の調査 指定管理者は、市営住宅の駐車場において不審な放置自動車を発見した場合、直ちに使用者、入居者について調査すべきである。
	高級車の所有者に関する調査 市営住宅の駐車場において、入居者からの使用許可申請時に申告されていない高級車が発見された場合、1回確認されただけでも、その所有者について調査すべきである。
2 入居者の見回り業務	
意見 66	独居入居者の死亡リスクの評価の必要性 高齢者及び障がい者以外の入居者であっても、独居の入居者については、独居死亡のリスクについて段階的な評価、レベル分けを行い、高齢者及び障がい者以外の入居者であっても、独居死亡のリスクが高い独居の入居者については見回り、声かけ等を行うべきである。
3 一般、緊急修繕業務	
意見 67	通気作業実施の必要性 市営住宅への入居、引渡時期が遅れたからといって、費用をかけてまで全住戸の通気作業を行うべきではなく、必要性、相当性を十分に吟味し、支障が生じた場合の個別対応にとどめることを検討すべきである。
	意見 68
4 財務報告	
指摘事項 11	指定管理者業務に係わる経理の区分（その2） 現状の指定管理者の部門別計算は、基本協定書14条に定められている区分経理の要件を満たしていない。基本協定書が定める区分経理を実施するために市だけの指定管理業務だけの会計区分を設定し、それを元に収支計算書を作成する必要がある。
	意見 69

		引内容を精査し、適切な会計処理を検討されたい。
--	--	-------------------------

第3章 総評

第1 総括

1 市の市営住宅事業は、政令市のなかでも住戸数、事業規模も予算規模も大きいため、一つ一つの事務執行内容が見えにくくなっているうえ、行政の慣例、前例踏襲主義の傾向、良くも悪くも職員が定期的に異動することにより長期スパンで個々の知見を蓄積することや政策を検討することが難しくなっていること、良く言えば指定管理者の有効活用、悪くいえば依存が高まっていることも合わさって、より一層、市営住宅事業が抱える一つ一つの問題に職員が気づかず、分からなくなる傾向が強まっているように思われる。

その意味で、今回の包括外部監査において、市営住宅事業に関して外部の目を入れ、時間と人員の許す限りではあるものの、全体から細部までチェックを行い、市営住宅事業の実態や問題点を可視化したことには大きな意義があったものと考えられる。

2 市における市営住宅事業は全体として住宅供給過剰となっており、ハコモノ行政を縮小すべく、第3次マネジメント計画の遂行による規模縮小だけでなく、人口減少社会の進行を踏まえ、さらなる住宅の廃止、管理住戸の縮小を計画、推進すべきである。

また、限りある予算のなかでよりの絞った費用に支出を限定、削減すべきである。

一方、セーフティネットとして、住宅に困窮する低額所得者の居住安定や、一般民間住宅への入居が難しい高齢者への住宅供給はなおも重要であること（但し、公営住宅法制定時とニーズは異なってきており、公営住宅に限定されない、地域を包括した個別のニーズに応じたきめ細やかな対応が望まれるところである）、現実に数多くある市営住宅は廃止前の段階においてできる限り有効利用すべきであることから、市営住宅の空家をより多く募集することができるようにするための積極的な運用を行うことが望まれる。

なお、将来的には、モノから人への投資として、例えば、市営住宅の入居対象者となる（諸条件を満たす）市民に対して、あらたな入居時に家賃補助を行うか、あるいは民間保証会社が引き受けない資力に乏しい賃借人や高齢者に対して保証を行い民間住宅に入居することができるよう公的な保証機関を設立する等、前例踏襲主義ではない、未来志向での政策を考えていくべきであり、立法による対応も望まれるところで、社会情勢の変化を踏まえ市としてだけでなく国も同様にハコモノ行政から脱却する政策や公営住宅法の改正が望まれるところである。

第2 公営住宅サービスのあり方に関する提案、意見

1 指定管理者、公社と市とのあるべき関係性や業務の役割分担

引き続き民間の知見、ノウハウの有効活用、予算削減のため、指定管理者による市営住宅の管理運営は継続していく必要があるが、市として特定の指定管理者への過度な依存、慣れあいとならないようにするとともに、予算のさらなる削減を進める一方で指

定管理者に対する過剰な業務の押し付けとならないように、新規参入を推奨するための仕組みの改革、選定過程の見直しや指定管理者に対するチェック体制の充実、指定管理者の業務の見直し等、関係性を今一度あらためる必要がある。

また、公社と市営住宅事業とのかかわりは、募集業務に限定されているものの、市との慣れあいとならないようにするとともに、チェック体制の充実が必要である。

なお、市営住宅特有の福祉サービス、役割は、本来、指定管理者に委ねるよりも、市として、福祉部局がより前面に出て、住宅管理課や指定管理者とも連携しながら対策を講じるべきであり、業務の役割分担についても、局ごとの縦割り行政の弊害が生じないように、今一度、市全体として見直しを図ることが望まれる。

2 市民へのサービス水準と費用負担のあり方

市の基本姿勢として、市営住宅のサービス水準を良質なものとすること自体については、監査人として何ら異論を唱えるものではない。

しかし、良質なサービスを追求するあまり、例えば、質の高いきめ細やかな空家修繕により、限られた住戸数の修繕で予算がなくなり、空家住戸を入居者募集に回す前提として空家修繕費用に使う予算が不足し、空家が多くあるにもかかわらず、それを入居者募集に回すことができなくなる事態が生じているのであれば、より多くの住宅困窮者に住宅を提供すべき市営住宅事業が果たすべき役割からすると、優先順位を違える状況に陥っていると言わざるを得ない。

そして、サービス水準と費用支出の必要性、相当性を見極めるにあたっては、まさしく市民目線による判断が重要で、市の職員としての立場だけではなく自分が賃貸人だった場合にそこまでするのか、あるいは自分が借人だった場合に低廉な家賃であれば許容できる範囲のものなのかそうではないのか等、今一度、一人一人の職員が考え、検証していく姿勢が求められるところで、統一的な業務マニュアルの改訂だけでなく実際の個々の運用場面においても、限りある予算のなかでより適切なものを絞った費用の支出となるよう支出全体についてサービスの程度、バランスを見直すべきである。

3 業務執行の適法性

業務執行が適法であることは市として当然に求められる事項であることは言うまでもない。

予算に限りがあるなか、市営住宅の意義や有効利用を重要視するあまり、講じられていると思われる対策もあるものの、やはり、地方公共団体として、適法であることは大前提であり、今回、適法性に疑義がある複数の問題が発見されたことから、市としては、速やかに可能な範囲の改善対応を講じるとともに、問題点によっては、公営住宅法の改正を含めた国への提言含め、改善に向けた努力が望まれる（なお、入居者が孤独死する等し、入居者の相続人がいない公営住宅の明渡に関する代理返還の問題は市だけでなく、全国的な地方自治体の問題、悩みのようである）。

4 募集、入居制度

募集、入居制度については、募集する住戸の数を制限する方向に働く運用等が複数見られたことから、募集、入居者選定の方法について、市営住宅のセーフティネットとしての役割を広く果たすためより多くの住戸を募集に出すことができるよう募集業務について改善する必要があるし、入居制度についても、スムーズな入居を推進するとともに、選考が形骸化しないよう、今一度、改訂が必要である。

5 地域コミュニティ、社会的孤立（孤独死）

社会的孤立、孤独死を防ぐべく、指定管理者による努力の様子はうかがえるが、福祉サービスとしての対策は、福祉部局を含め、あらためて方策を検討する必要があるように思われる。

一方で、地域コミュニティに関する社会の変容を考慮せず、実態やニーズがない、あるいは乏しいにもかかわらず、一律に昔ながらの集会、自治会（への業務委託）、住宅管理人等といった役割や制度を維持していることは、社会的孤立に対する有効な対策とはなっておらず予算の垂れ流しとなっているのではないかという疑問が強く、現代社会の実情や個々の市営住宅の実態に合わせ諸々の制度を変革すべき時期が既に到来しているものといえる。

なお、市営住宅に関する財務執行としての問題を超える部分が含まれるが、より大きな視点として、社会的孤立の問題については、縦割り行政（市だけでなく国の省庁の縦割り行政の問題もある）を打破し、地域全体でのより広い視点、市の各関係部局との連携、外部事業者とのよりきめ細やかな連携も望まれるところである。

6 社会情勢の変化に応じた市営住宅ストックの有効活用

高齢者社会、共働き世帯の増加、個室需要の増加、地方移住、市内在住外国人の増加等、社会情勢の変化に応じた市営住宅ストックの有効活用について、市としては転活用等をはじめ、複数の制度を作り、有効活用に取り組んでいる。

しかし、利用実態はいずれも少なく、制度の周知が不十分であることに加え、そもそもニーズを踏まえた制度設計や運用がなされているのか、必ずしも明らかではなく、社会情勢の変化に応じた有効活用を促進するためには前提となるこれらの取組が不足していると言わざるを得ない。

また、これらの市営住宅ストックの有効活用は重要で、今後も有効利用が望まれること自体は否定しないが、現在においても、市営住宅の本来的意義が、所得の低い住宅困窮者等に対するセーフティネットが第一にあることからすると、社会情勢の変化に対する対応としての他の目的を達成するための施策に予算を多く使用し、その分、本来的セーフティネットの機能を果たす範囲に足止めがかかっているとすればそれは優先順位を違えた政策と言わざるを得ず、まずは、団地ごとに、本来的セーフティネット

としての役割が十分に果たしているなかでストックが生じているのかどうか、あらためて検証したうえで転活用を推進していく必要があるものと思われる。

以上